



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA MEJORAR
LA RECEPCIÓN DE FACTURAS POR PAGOS
ARANCELARIOS POR LA EMPRESA
SERVICIOS Y DESPACHOS NEIRA C.A.**

Autoras: Jessica Méndez
Ana Viña

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA MEJORAR LA RECEPCIÓN DE
FACTURAS POR PAGOS ARANCELARIOS POR LA EMPRESA
SERVICIOS Y DESPACHOS NEIRA C.A.**

Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autoras: Jessica Méndez
C.I. V-27.508.152
Ana Viña
C.I. V-26.162.137

Tutora: Lcda. Ysabel Pantoja

San Diego, Octubre del 2020



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTÍA
Y TRABAJO DE GRADO**



ACTA N°0010-2-2020

San Diego, 28 de septiembre de 2020

Ciudadanos

MENDEZ JESSICA

C.I. 27.508.152

VIÑA ANA

C.I. 26.162.137

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA MEJORAR LA RECEPCION DE FACTURAS POR PAGOS ARANCELARIOS POR LA EMPRESA SERVICIOS Y DESPACHOS NEIRA C.A”** como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted.

Atentamente.

PLAN UNIVERSIDAD EN CASA

Dra. Patricia Díaz

Decana de la Facultad de Ciencias Sociales

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica”

“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará”



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quienes suscriben esta Acta Ysabel Pantoja de Cedula de Identidad No. V-11.807.313, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por las ciudadanas Jessica Méndez, titular de la cédula de identidad N° V-27.508.152, y Ana Viña, titular de la cédula de identidad N° V-26.162.137, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA MEJORAR LA RECEPCIÓN DE FACTURAS POR PAGOS ARANCELARIOS POR LA EMPRESA SERVICIOS Y DESPACHOS NEIRA C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciadas en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, Octubre del año dos mil veinte (2020).

Tutora Académica
Lcda. Ysabel Pantoja
C.I. V-11.807.313
Cel. 0426.638.06.83
E-mail: ycpantoja@gmail.com

**INDICE GENERAL
CONTENIDO**

	pp.
LISTA DE CUADROS	vii
LISTA DE GRÁFICOS	viii
LISTA DE TABLAS	ix
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
RESUMEN INFORMATIVO	xiii
INTRODUCCIÓN	1
 CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	5
1.2. Objetivos de la Investigación.....	6
1.2.1 Objetivo General.....	6
1.2.2 Objetivos Específicos	6
1.3. Justificación de la Investigación.....	6
 II MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases Teóricas	11
2.3. Definición de Términos Básicos.....	17
 III MARCO METODOLÓGICO	19
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	19
3.2. Fases Metodológicas.....	20
3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual.....	20
3.2.2 Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos de control.....	22
3.2.3 Fase III: Diseño de estrategias de control	22

	pp.
IV RESULTADOS	23
4.1. Análisis de los Resultados	23
4.1.1. Diagnóstico	23
4.1.2. Identificación	35
4.1.3. Diseño	37
V PROPUESTA	38
5.1. Presentación de la Propuesta	38
5.2. Beneficios de la Propuesta.....	39
5.3. Objetivos de la propuesta	40
5.4. Desarrollo de la Propuesta	40
5.5. Factibilidad de la Propuesta.....	46
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	55

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

	pp.
CUADRO	
1.- Cuadro de Observación.....	34
2.- Matriz DOFA.....	36

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

	pp.
GRÁFICO	
1.- Entrega tardía de la documentación arancelaria.	25
2.- Afectación de la liquidez financiera.	26
3.- Seguimiento de la documentación arancelaria.....	27
4.- Envío electrónico de notificaciones de recordatorio.....	28
5.- Registro de la documentación arancelaria pendiente.....	29
6.- Asignación de responsable designado para seguimiento.	30
7.- Afectación por entrega tardía de constancia de retención de impuesto.....	31
8.- Deterioro de las relaciones comerciales.....	32
9.- Asignación de responsable para seguimiento y recepción.....	33
10.- Factibilidad Operativa de la Propuesta	34

LISTA DE TABLAS

CONTENIDO

	pp.
TABLA	
1.- Entrega tardía de la documentación arancelaria.	25
2.- Afectación de la liquidez financiera.	26
3.- Seguimiento de la documentación arancelaria.....	27
4.- Envío electrónico de notificaciones de recordatorio.....	28
5.- Registro de la documentación arancelaria pendiente.....	29
6.- Asignación de responsable designado para seguimiento.	30
7.- Afectación por entrega tardía de constancia de retención de impuesto.....	31
8.- Deterioro de las relaciones comerciales.....	32
9.- Asignación de responsable para seguimiento y recepción.....	33
10.- Factibilidad Operativa de la Propuesta	34
11.- Resumen de frecuencias totales	59

DEDICATORIA

A mis Padres Blanca Delgado y Francisco Méndez pilares fundamentales en mi vida, quienes a lo largo de ella han velado por mi bienestar y educación, con mucho amor les dedico este logro, en reconocimiento por haberme forjado como la persona que soy, por haberme brindado su apoyo incondicional y confianza durante toda mi carrera que permitieron logre culminar esta meta.

A mi hermano por ser mi compañero de juegos, de alegrías, de viajes, por creer en mí, por escucharme y siempre estar ahí

Mis logros son de ustedes

Jessica Méndez

DEDICATORIA

Primeramente, quisiera dedicar este trabajo de grado, a **Dios** y a la **Virgen** por haber permitido llegar hasta aquí hoy, por darme fuerza y salud para llevar a cabo mis metas y objetivos.

A mis padres y familia, por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria.

A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Ana Viña

AGRADECIMIENTOS

Principalmente a Dios por darme salud para poder vivir esta experiencia lo cual es el logro de una meta más cumplida

A mis padres, por lo afortunada que soy de tener la dicha de ser su hija y por la oportunidad que me ofrecieron para ser una profesional, por ellos estoy aquí cumpliendo esta meta

A mi hermano por ser el que me dio ese empujón a empezar esta bonita carrera, por impulsarme a lograr mis metas y por acompañarme en los trasnochos de estudio.

A toda mi familia materna y paterna por su apoyo incondicional, en especial en esta última etapa a mis tíos Carlos Alberto Méndez y Jairo Méndez, futuros colegas.

A Ana Viña que es mi amiga, apoyo en momentos difíciles, por haber compartido gran parte de mi vida diaria corrigiéndonos la una a la otra, quién recorrió conmigo toda la carrera y hoy es mi compañera de tesis, juntas hemos logrado dar este paso para este gran logro en nuestras vidas, gracias por ser parte de esta meta

A Juan Valery y Enrique Ruijano con quienes forme un grupo de estudio, compartimos momentos de alegrías, angustias y logramos llegar hasta el final de este camino, les agradezco no solo por el apoyo y ayuda brindada sino por los buenos momentos en los que convivimos

A Todas las personas que de alguna u otra manera me han apoyado, en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos

A la empresa Servicios y Despachos Neira, C.A. por darnos la oportunidad y prestarnos su apoyo para la realización de nuestra Tesis

A la Universidad José Antonio Páez por ser la sede de todos los conocimientos adquiridos en estos años y a sus profesores quienes a lo largo de esta carrera nos dejaron su granito de arena para nuestra formación académica y profesional.

Jessica Méndez

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero atribuir este logro a **Dios** y a la virgen, quienes han sido mi guía y mi protección en todo momento .**A mis padres Luis Cubillan y Mariana Cubillán**, que juntos a mis familiares han sido mi ejemplo a seguir, quienes han estado conmigo en todo momento brindándome todo el apoyo y motivación que necesite en mi vida universitaria.

A nuestros compañeros de estudio Juan **Valery ,Enrique Ruijano y Jessica Méndez** mi compañera de tesis, fueron mis acompañantes durante esta etapa y compartieron toda esta experiencia desde el primer momento, a ellos mi cordial agradecimiento .

A nuestra tutora académico **Ysabel Pantoja**, por brindarnos sus conocimientos para la elaboración de nuestro trabajo de grado, por estar ahí, siempre con paciencia, entusiasmo y dedicación para nosotros.

A todos nuestros profesores de la **Universidad José Antonio Páez**, quienes han formado parte de estos años de carrera universitaria y quienes día a día se esforzaron por darnos sus conocimientos, y han contribuido al logro de esta meta.

Ana Viña



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA MEJORAR LA RECEPCIÓN DE
FACTURAS POR PAGOS ARANCELARIOS POR LA EMPRESA
SERVICIOS Y DESPACHOS NEIRA C.A.**

Autoras: Jessica Méndez

Ana Viña

Tutora: Lcda. Ysabel Pantoja

Fecha: San Diego, Octubre 2020

RESUMEN INFORMATIVO

El presente estudio estuvo orientado a lograr el objetivo principal de diseñar estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., con la finalidad de agilizar la gestión de cobranza de los honorarios por la nacionalización y entrega de la mercancía a los clientes importadores a los que les presta servicios, de manera que se pueda generar los ingresos con mayor prontitud, y fortalecer la liquidez financiera de la empresa. Metodológicamente el estudio se basó en un proyecto factible, con apoyo en un estudio con diseño de campo, a nivel descriptivo. La población estudiada estuvo conformada por cinco (05) trabajadores relacionados con los procesos de recepción y gestión de la documentación de pagos arancelarios y facturación al cliente de los honorarios de la empresa, y la muestra fue representada por la totalidad de la población. La técnica que fue aplicada para la recolección de información fue la encuesta, con apoyo en un cuestionario como instrumento, conformado por diez (10) preguntas dicotómicas de alternativas de respuestas (si-no) y la observación directa con apoyo de un cuadro de observación. Los resultados obtenidos, fueron tabulados en tablas de frecuencia, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, utilizados para realizar el diagnóstico de los procesos de entrega de la documentación por pagos arancelarios, e identificar las debilidades y fortalezas existentes, que fueron expuestas junto a los factores externos que fueron expuestos en una matriz DOFA; para lograr minimizarlas a través de la propuesta que consistió en el diseño de estrategias de control requeridas para dar solución al problema planteado. Las autoras concluyen que, la entidad posee debilidades en el área de facturación por el retraso en la recepción de la documentación arancelaria.

Descriptor: Estrategias, Control, Pagos Arancelarios.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo proponer estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., con la finalidad de establecer las normativas, procedimientos y políticas necesarias que debe cumplir el personal del área de trámites arancelarios, para poder realizar efectivamente sus funciones dirigidas al logro de los objetivos departamentales y contribuir a alcanzar los organizacionales, debido a que en la actualidad, la empresa presenta debilidades en sus procesos de recepción de la documentación soporte para la nacionalización y retiro de aduana de la mercancía de los clientes, que son requeridos para realizar la facturación de gestión arancelaria realizada a los clientes, y lograr el cobro del mismo, ya que su retraso genera que se afecte el proceso de facturación, y este a su vez la gestión de cobro.

Para lograr los objetivos establecidos, el estudio se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, y estuvo estructurado en cinco (05) capítulos detallados a continuación:

Capítulo I, El Problema: contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación tanto el general como lo específicos, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco Metodológico: se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

Capítulo IV, Resultados: revela los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y el desarrollo de las fases metodológicas

del presente trabajo de grado.

Capítulo V, la Propuesta: se expone la propuesta que dará solución a la problemática existente en la empresa en estudio, que consistió en el diseño de estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A.

Conclusiones y Recomendaciones Finales: a las cuales llegaron las autoras en la presente investigación.

Finalmente, las **Referencias:** bibliográficas y electrónicas, y los **Anexos** de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta presentada para el desarrollo de la presente investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las empresas para ser más efectivas requieren de estrategias que le permitan ser más competitivas para mantenerse en el mercado en el cual imperan, garantizando brindarle a sus clientes productos o servicios, que satisfagan sus necesidades y poder garantizar su permanencia en el tiempo, por lo tanto deben adaptarse para enfrentar los factores del medio que pueden afectar su operatividad, tales como la globalización, los avances tecnológico, los cambios socio-económicos, que inciden en sus procesos.

En Venezuela, debido a la situación actual, ha disminuido la producción y cada vez incrementado la importación de productos en los diferentes rubros, por lo tanto, se hace necesario realizar un proceso de nacionalización efectivo, que permita gestionar con mayor prontitud, el ingreso de la mercancía en los puertos y su entrega al cliente, para que este a su vez pueda comercializarlos, y en el caso de materias primas transformarlos en productos terminados.

Cabe señalar, que la aduana es el organismo encargado de aplicar la legislación relativa a la importación y exportación de mercaderías y a otros regímenes aduaneros, de percibir y hacer percibir los gravámenes que les sean aplicables y de cumplir las demás funciones que se les encomienden. Una agencia aduanal tiene varias funciones, pero su principal objetivo siempre será el mismo: apoyar a las empresas e individuos en todo lo referente a comercio exterior en tres circunstancias: importación, exportación y en la regulación o transparencia de todos los trámites aduaneros.

Es por ello, que las empresas importadoras utilizan los servicios de las Agencias Aduaneras para tramitar el pago de impuestos de nacionalización y demás gastos arancelarios que se requieren para poner la mercancía en sus almacenes, como

consecuencia, estos generan tener que realizar el desembolso de cierta cantidad de dinero, para poder cubrir tales gastos y lograr efectivamente la entrega de la mercancía, donde se requiere acumular toda la documentación necesaria que justifique la entrega de dinero a las instituciones que intervienen en el proceso de nacionalización y demás gastos portuarios, entre las cuales se debe mencionar Bolipuertos, S.A., el cual es el puerto de descarga del barco y donde se realiza el almacenamiento de los contenedores de las mercancías que recién arriban en ese lugar.

Asimismo, las Agencias Aduaneras realizan la tramitación a aquellas empresas exportadoras que ofrecen sus productos al mercado internacional, donde también se requiere de la tramitación de gastos arancelarios para poder colocar sus productos en la puerta de sus clientes, de manera que se mantenga un flujo de importación y exportación, para sustentar la economía venezolana y poder generar al Estado los ingresos productos de los gastos arancelarios, que generan estas actividades.

Tras estas implicaciones, el presente trabajo de grado se enfoca en la empresa Servicios y Despachos Neira C.A. (SDN), que se encuentra ubicada en el Municipio Puerto Cabello, en el Estado Carabobo, la cual está dedicada a la prestación de servicios como Agencia de Aduanas. La problemática que se plantea es en el área de facturación sobre los gastos reembolsables, ya que la empresa representa a sus clientes (importadores y exportadores) en el proceso logístico y administrativo que amerite el servicio para el cual se les ha contratado, en las diferentes aduanas del país, en donde se centrará el estudio desde la aduana de Puerto Cabello.

Se hace necesario resaltar que en el caso de una importación, la función de la empresa en estudio se encarga tanto de la nacionalización, como del proceso logístico del despacho de la mercancía hasta su entrega en los almacenes del cliente. En este sentido, para realizar el despacho de la carga que arriba a Puerto Cabello, se hace necesario realizar el pago de diversos servicios que prestan diferentes empresas del sector portuario entre ellas se debe mencionar: Bolipuertos, S.A., el cual es el puerto de descarga del barco y donde se realiza el almacenamiento de los contenedores de las mercancías que recién arriban en ese lugar; la empresa Naviera, la cual está dedicada a

la representación en Venezuela de las líneas navieras internacionales, las empresas de transporte terrestre, quienes se encargan de movilizar la mercancía, y otros servicios que forman parte de la cadena logística.

En este sentido, la mayoría de las veces, los clientes anticipan a la empresa SDN parte de los ingresos requeridos para pagar a cuenta de ello los servicios antes citados, que posteriormente son facturados a nombre de los clientes, ya que SDN solamente sirve de intermediario para agilizar el proceso y pago de las facturas y obtener los correspondientes comprobantes de retención. En este contexto, muchos de los clientes han solicitado que se les facture con el concepto de “gastos reembolsables”, todos los servicios antes citados, que fueron facturados a nombre del cliente y no a nombre de la empresa SDN.

La problemática se genera, debido a que los proveedores deben emitir las facturas a nombre del cliente de la empresa objeto de estudio, estos se retardan tanto para emitir las mismas y los correspondientes comprobantes de retención, sin considerar que los gastos son pagados de contado para poder liberar y trasladar la mercancía hasta los almacenes de los clientes, quienes no proceden a generar el pago a la empresa SDN hasta que no sea entregado por completo todas las facturas correspondientes junto a la de la empresa en cuestión que solicita el respectivo pago por la gestión arancelaria.; En consecuencia, los retardos en la recepción de las facturas de los proveedores son generados en ocasiones por la falta de un personal que se encargue de su seguimiento y recopilación de la documentación, además, no se encuentran definidas políticas, normativas, lineamientos y procedimientos para su gestión, lo que genera la entrega tardía de los recaudos, y por ello, pago tardío de las facturas por cobrar.

A tales implicaciones, se proponen estrategias de control interno para mejorar los procesos para la entrega de la documentación de pagos arancelarios por la empresa para agilizar la gestión de cobranza de los honorarios para la nacionalización y entrega de la mercancía a los clientes importadores a los que les presta servicios, de manera que se pueda generar los ingresos con mayor prontitud, y fortalecer la liquidez financiera de la empresa para el pago de sus compromisos contraídos, permitiendo, además,

mejorar el desempeño del personal del área y su efectividad en el logro de los objetivos organizacionales.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera las estrategias de control podrían mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A.?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de recepción de las facturas por pagos arancelarios de los clientes de la empresa Servicios y Despachos Neira C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas de los procesos de control de la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A.
- Diseñar estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

El presente estudio se justifica, debido a que se requiere diseñar estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., para minimizar las debilidades actuales, y lograr realizar su entrega oportuna, de manera que se agilice el proceso de facturación y cobro de los honorarios por los servicios prestados.

Por lo tanto, las estrategias propuestas sirven de guía de acción a los trabajadores para ejecutar sus actividades efectivamente y lograr mejorar la imagen de la empresa

ante sus clientes. Además, el estudio servirá de aporte para otras empresas con problemática similar, y de antecedente a otras investigaciones que se encuentren dentro de las líneas de investigación Control y Gestión de Finanzas Públicas y Privadas, establecidas por la Facultad de Ciencias Sociales para la Escuela de la Universidad José Antonio Páez y, finalmente, a las autoras para aumentar sus conocimientos académicos y profesionales para su desarrollo en el campo laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes brindan un aporte a las investigaciones, por lo tanto, a continuación se presentan las investigaciones, que guardan relación al presente trabajo de grado que permitirán desarrollar las fases metodológicas y diseñar la propuesta que dará solución al problema planteado, entre las cuales se citan las presentadas por:

En primer lugar, Brito y Medina (2020), quienes titularon su investigación **“Estrategias operativas para mejorar la gestión de cuentas por pagar a proveedores de la empresa Asociación Cooperativa DSMC NADIOR R.L.”**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, con el fin de de mejorar la gestión de cuentas por pagar y efectuar los pagos a proveedores en el tiempo convenido. Para ello, se procedió a desarrollar la investigación bajo la modalidad de un proyecto factible con diseño de campo. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y la observación directa, apoyada en los instrumentos el cuestionario y el cuadro de observación respectivamente.

Las autoras concluyeron, que la gestión de cuentas por pagar requirió de mejoras, ya que al no implementarse se pueden perder proveedores de gran importancia que brindan sus bienes y servicios necesarios para garantizar la operatividad de la empresa, de manera que pueda mantenerse en el tiempo y alcanzar su posicionamiento en el mercado. Su aporte al presente estudio, es que mediante el control de los procesos de cuentas por pagar, se pudieron detectar desviaciones y establecer los correctivos necesarios para garantizar el cumplimiento de las normas, políticas y metas establecidas, por lo tanto, están incluidos en las estrategias de control propuestas.

Por otro lado, Contreras y Villamizar (2019), quien presentó su trabajo de grado titulado **“Lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa CONTENCO C.A.”**, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, con el propósito de establecer las normativas, procedimientos y políticas necesarias que debe cumplir el personal del área de cuentas por pagar, para poder realizar efectivamente sus funciones dirigidas al logro de los objetivos departamentales y contribuir a alcanzar los organizacionales. Metodológicamente, el estudio se basó en un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo, a nivel descriptivo.

La técnica aplicada para la recolección de información fue la encuesta, con apoyo en un cuestionario como instrumento, conformado por diez (10) preguntas dicotómicas de alternativas de respuestas (si-no) y la observación directa con apoyo de un cuadro de observación. En la investigación los autores concluyen, que los procesos de cuentas por pagar deben ser llevados a cabo de manera efectiva, para cumplir con registro oportuno, emitir reportes confiables, y planificar el pago a tiempo de manera que se cumpla con los lapsos acordados para mantener la confianza del proveedor y evitar incumplimiento del pago, que pueda generar descontento a los proveedores y se puedan traducir en suspensión de despachos o cancelación de créditos obtenidos.

Su aporte al presente estudio, son las bases teóricas sobre la segregación de funciones, y que los procesos del área de cuentas por pagar deben introducir controles y supervisión, así como emitir reportes para una adecuada planificación de pagos, por lo tanto, los registros deben ser actualizados constantemente para brindar información real, certera y oportuna.

Seguidamente, Gómez (2018), presentó un estudio titulado **“El sistema de control interno de cuentas por pagar comerciales y su influencia en los egresos de fondos de la empresa Herramientas y Accesorios Sac de Lima Metropolitana año 2017”**, para obtener el título de Contador Público, en la Universidad Ricardo Palma, en Lima, Perú, con la finalidad de evaluar la incidencia del control interno en el proceso de las cuentas por pagar en un contexto de proteger el activo disponible de la empresa.

Metodológicamente, el estudio se desarrolló bajo un modelo de proyecto factible, dando una solución viable al problema planteado, en el cual se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta.

En la investigación se concluye, que se estima un mejoramiento de los procesos en las cuentas por pagar a través de la implementación de un sistema de control interno y que contribuirá de manera positiva en los fondos de efectivo de la empresa. Su aporte al presente estudio, es en cuanto a la problemática similar a los registros de las deudas con proveedores, ya que al no realizarse adecuadamente y en el tiempo oportuno, genera que no se controle el endeudamiento en función a la capacidad de pago de la organización, lo que puede generar que no se cumpla con este en la fecha establecida, perdiendo credibilidad ante sus proveedores.

Paralelamente, Jaramillo (2017), presentó un estudio titulado **“Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017”**, para optar al título de Contador Público, en la Universidad Privada Norbert Wiener, en Lima, Perú, elaborada con el fin de proponer un plan para implementar el control interno que permita un adecuado desarrollo al momento de realizar las cobranzas y pagos. La metodología implementada fue enmarcada bajo el tipo de investigación mixta con diseño documental y de campo. Las técnicas empleadas para la recolección de información fueron la encuesta y la entrevista.

Con la información obtenida, la autora concluye, que ante la falta de control interno sólido en las cuentas por cobrar y pagar y en los procesos de cobranzas y pagos que vayan de la mano con los objetivos de la empresa, se consideró la necesidad de implementar un sistema estructurado de control interno que permita mejorar la efectividad para la recuperación de las cuentas por cobrar y la efectividad en el cumplimiento de las obligaciones. Su aporte a este estudio, es que se relaciona debido que el desarrollo de la propuesta se basa bajo el enfoque del sistema COSO, el cual busca el establecimiento del control interno en las áreas, el cual pudo aportar las bases teóricas necesarias para esta investigación, así como ayudar en el desarrollo de las estrategias diseñadas.

Finalmente, Alberto y González, (2016), en su trabajo de grado presentado en la Universidad de Carabobo, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública que lleva por título **“Propuesta de estrategias de control interno para el ciclo de compras - cuentas por pagar – pagos de la empresa L.H.R Industrial Supply C.A ubicada en Valencia, Edo. Carabobo”**, con la finalidad de lograr la optimización del proceso y prácticas administrativas y contables, que les permitan ser más eficientes y eficaces en la realización de sus actividades diarias, y de esta manera lograr la exitosa consecución de sus metas y objetivos. Metodológicamente, la investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible apoyada en un diseño de campo. Utilizando las técnicas de recolección de datos la encuesta y la observación directa, a través de los instrumentos el cuestionario y el cuadro de observación.

Con el análisis de los resultados obtenidos, las autoras pudieron concluir en su estudio que, la problemática radica, por carecer de manuales de normas y procedimientos que contribuyan de manera efectiva a la asignación de autoridad y responsabilidades en el desarrollo de las actividades en los departamentos involucrados. Su aporte a la presente investigación, son las estrategias planteadas, para poder garantizar el registro oportuno de todas las deudas y poder obtener información precisa con el ánimo de planificar sus pagos, es por ello, que las estrategias que fueron diseñadas servirán de guía para los trabajadores, además de establecer las normativas para garantizar que se cumplan con las actividades planteadas, junto con una supervisión continua.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas plantean las directrices formuladas en los objetivos y en las interrogantes del planteamiento del problema, basándose en teorías y principios abordados por diversos especialistas en el tema. Del mismo modo, los términos conceptuales involucrados en la investigación para así tener coherencia en dicho estudio, por consiguiente, a continuación se presentan las bases teóricas que sustentan la presente investigación:

2.2.1 Estrategias

Al respecto, Cárdenas (2014:11), expresa que: “estrategia se refiere al plan que integran las principales metas y políticas de la organización, y a la vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar”. Por lo tanto, una estrategia bien formulada ayuda a poner orden y asignar con base, tanto en sus fortalezas y debilidades, los recursos de la organización con el fin de lograr una situación viable y original; así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones impuestas por los competidores. Estas bases teóricas fundamentan el presente estudio debido a que las estrategias propuestas requieren de planes de acción para su correcta ejecución y evaluación para lograr los objetivos propuestos y realizar una retroalimentación en el caso de que surjan desviaciones y corregirlos a tiempo.

2.2.2. Control Interno

Siendo considerado el control interno como uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, mediante el cual se puede medir el grado de vulnerabilidad y fortaleza que posee una organización en la consecuencia de sus procesos más rutinarios y elementales. Por lo tanto, es necesario destacar que, los controles internos representan la formación y la aplicación de los principios, políticas y métodos a través de un instrumento que describa los pasos a seguir para llevar a cabo una actividad de la empresa. Por su parte, Estupiñan (2013:21), agrega que: “el control interno proporciona seguridad razonable, más no seguridad absoluta, acerca del desarrollo correcto de los procesos administrativos y contables, por ende todos los departamentos interrelacionados deben trabajar y brindar aquella seguridad en los procesos aplicados”.

Es por ello, que todos los integrantes de la organización deben contribuir a la implementación del control interno, para garantizar su efectividad. Agrega Chapman (2005:65), que: “el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de la entidad, diseñado para proporcionar una

seguridad razonable con miras a la consecución de los objetivos”. Por lo tanto, dichos objetivos se evidencian en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Tipos de Control Interno

Un sistema de control es importante por cuanto no solo se limita a la seguridad de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos. En este sentido, el control interno se divide en:

Control Interno Contable: tiene relación directa o efecto sobre las cifras de los estados financieros, siendo esto, la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un Sistema contable.

Control Interno Administrativo: se relaciona propiamente con la normativa y procedimientos existentes en una empresa, vinculados en la eficiencia operativa y acatamientos de las políticas y normas establecidas por la dirección que normalmente influyen en los registros contables.

Estas bases teóricas se relacionan a la presente investigación, debido a la necesidad de establecer controles tanto administrativos como contables para la recepción de la documentación arancelaria para los clientes, de manera que se agilice el proceso y se pueda facturar los servicios prestados y lograr generar los ingresos con la mayor prontitud posible.

2.2.3 Las Aduanas

Los trámites efectuados por las personas naturales y jurídicas para la adquisición de mercancías ofrecidas por proveedores extranjeros se llevan a cabo a través de organismos o instituciones del Estado encargadas de regular el ingreso y salida de

bienes y/o servicios del territorio nacional, a partir de los instrumentos legales y señalamientos normativos que rijan los procesos de importación y exportación. Éstas reciben el nombre de aduanas. Según Avila (2008:17), se refiere a ella como: “un ente público de carácter nacional prestador de servicios, y cuyas actividades de control están destinadas a lograr que el paso por el territorio nacional de mercancías extranjeras, nacionales o nacionalizadas se realice conforme a la normativa legal”. Esto significa que la naturaleza de las aduanas es eminentemente reguladora, con el fin de evitar el tránsito de mercancías, por concepto de importación y exportación que no cumplan con los requisitos legales o demás procedimientos exigidos.

2.2.4 Operación Aduanera

Rivas (2010:110), indica que son: “procedimientos administrativos indicados a instancias de la parte interesada (entiéndase importador y exportador) que culmine con la emisión de un acto administrativo mediante el cual se autoriza el desaduanamiento de mercancía objeto de dicha operaciones”. Es importante tener claro que significado tienen las operaciones aduaneras a las cuales deben ser sometidas las mercancías en Venezuela, enmarcadas dentro de la Ley Orgánica de Aduanas y clasificadas en importación y tránsito aduanero.

2.2.5 La Importación

Sobre esta perspectiva, Rivas (2010:113), manifiesta que es: “la acción de ingresar bienes y/o mercaderías procedentes de otros países con distintos fines, (comerciales, particulares, etc.) necesarios para el desarrollo industrial de un país o personal de los ciudadanos de ese país”, también con fines comunitarios y de ayuda ante catástrofes naturales o guerras. Por su parte Azuaje (2002:20), lo define como, “el acto jurídico mediante el cual mercancías extranjeras adquieren la nacionalidad del país a las cuales van destinadas como carácter definitivo”.

Por lo tanto, la importación es la acción aduanera de carácter primordial que consiste en introducir al territorio nacional, por vías habilitadas, ya sea marítimas,

aéreas, terrestres o bultos postales, y para uso definitivo, mercancías procedentes del exterior, previo cumplimiento de los registros y formalidades pautadas en la ley y reglamentos correspondientes vinculadas a la materia aduanera. Es la introducción de aquellos bienes y servicios dentro de un país por medio del comercio. Las importaciones de un país presentan pagos, que se hacen a cambio del intercambio de bienes y servicios. Solo son nacionalizados los potenciales objeto de una operación de importación, las mercancías extranjeras que se destinen al uso permanente o al consumo en el territorio aduanero del país destino.

2.2.6 La Exportación

La Exportación, según Rivas (2010), lo define como:

La acción de enviar mercaderías u otros bienes hacia otro país. En esto se tiene en cuenta principalmente los productos y bienes fabricados en el país que pueden competir en el ámbito internacional en precio y calidad con las mercaderías de otras regiones. (p. 111)

La exportación, hace referencia a la acción de enviar bienes hacia otro país. Los productos más susceptibles a ser exportados son aquellos productos y bienes fabricados en el país que presentan niveles de calidad y precio competitivos en el ámbito internacional. En términos simples, es vender fuera del país. Sin embargo, para poder entrar a los mercados mundiales con una mayor probabilidad de éxito, es necesario conocer los riesgos que se asumen, así como los costos, la competencia y factores del entorno que puedan influir en el proceso. Como lo menciona, Rivas (2010:9), que: “la exportación se puede realizar, bien sea, a través de canales directos o indirectos, de acuerdo como la empresa asuma la operación internacionalmente, o la delegue en agencias de exportación independientes o Compañías Comercializadoras Internacionales”. Cabe mencionar que, se puede hablar de un crecimiento importante para la empresa en la medida en que se amplía el mercado y, por lo tanto, se debe aumentar la producción. Otro punto importante a considerar es el de la diversificación del riesgo, pues no se dependería únicamente del mercado local, sin embargo, se debe

desarrollar una cultura dispuesta al cambio, adaptativa, y en constante aprendizaje.

En este sentido, la gestión internacional, el manejo de imagen y la experiencia de empresas en investigaciones se convierten también en puntos de gran impacto en la exportación. También es importante valorar en este punto, la crisis mundial que atraviesan todas las economías actualmente, pues en las crisis los países tienden a utilizar medidas proteccionistas en las que las exportaciones se ven afectadas de manera negativa, ya que los diferentes países a los que se exporta establecen políticas económicas para proteger a los empresarios locales.

En dichas políticas se imponen limitaciones a la entrada de similares o iguales productos extranjeros mediante la imposición de gravámenes e impuestos a la importación que encarecen el producto, volviéndolo poco rentable. Así también en economía, una exportación es cualquier bien o servicio enviado fuera del territorio nacional. La exportación es el tráfico legítimo de bienes y/o servicios desde un territorio aduanero hacia otro territorio aduanero. Las exportaciones pueden ser cualquier producto enviado fuera de la frontera aduanera de un Estado o bloque económico. Las exportaciones son generalmente llevadas a cabo bajo condiciones específicas, pero, debido a la complejidad de las diversas legislaciones y las condiciones especiales de estas operaciones, puede presentarse una serie de fenómenos fiscales.

2.2.7 Regímenes Aduaneros

Avila (2008:35), define el régimen aduanero como el: “tratamiento aplicable a las mercancías sometidas al control de la aduana, de acuerdo con las leyes y reglamentos aduaneros según la naturaleza y objetivo de la operación”. El concepto antes mencionado manifiesta que un régimen aduanero se compone de varios elementos jurídicos para la supervisión y vigilancia de las operaciones que involucran mercancías. Estos regímenes se dividen en: Régimen devolutivo, Régimen liberatorio de admisión temporal, exportación temporal, el tráfico de perfeccionamiento activo, depósitos temporales (IN BOND) y los almacenes generales de depósito.

2.2.8 Tributo Aduanero

En este sentido, Rivas (2010:21), refiere a la tributación aduanera como: “las prestaciones pecuniarias exigidas por el Estado, con motivo de la realización de las operaciones aduaneras y por la prestación de los servicios públicos inherentes a la actividad aduanera”. Igualmente, Azuaje (2012:110), lo describe como: “prestaciones monetarias o en especie que el Estado exige de los consignatarios y exportadores, en virtud de ley preexistente y en ejercicio de su poder de imperio, para el cumplimiento de fines de naturaleza fiscal y/o económica”. Tomando como referencia los conceptos anteriores, el tributo aduanero es aquel pago exigido mediante una ley establecida por la nación para cubrir las necesidades de la sociedad; este elemento caracteriza el poder y soberanía tributaria del Estado. Los tributos se clasifican en impuestos, tasas, contribuciones especiales y exigencias parafiscales.

2.2.9 Impuestos Aduanales

Para Azuaje (2012:119), los impuestos aduanales son: “la prestación en dinero que el sujeto pasivo de la operación aduanera da al Estado, en atención a su poder coactivo, con el objeto de ser autorizado para introducir o extraer mercancías del territorio aduanero nacional”. Según esta definición, los impuestos aduanales son prestaciones obligatorias que el Estado impone a los contribuyentes por el paso de las mercancías extranjeras o nacionales a través de las aduanas habilitadas del país.

2.3 Definición de Términos Básicos

Agente Aduanal: es la persona que, a nombre y en representación de otra persona, puede aceptar la consignación de mercancías, declarar los efectos de exportación y efectuar los diversos trámites, solicitudes y procedimientos relacionados con las operaciones aduaneras para las cuales estuviera autorizado

Almacén o depósitos aduaneros: instituciones auxiliares de crédito que tienen por objeto el almacenamiento, guarda o conservación de bienes o mercancías y la

expedición de certificados de depósito y bonos de prenda, siendo éstos últimos opcionales, cuando a solicitud del depositante se emitan como no negociables los certificados de depósito.

Arancel de Aduanas: instrumento legal que comprende la nomenclatura para la clasificación oficial de las mercancías susceptibles de ser importadas al territorio nacional o exportado del mismo o sometido a otros regímenes aduaneros, así como los gravámenes aplicables a las mismas y las restricciones u otros requisitos que deben ser cumplidos con motivo de las operaciones aduaneras.

Facturas de proveedor: documento que especifica los detalles de una transacción de adquisición y el importe de dinero que se debe al proveedor por la adquisición.

Registro contable: es toda operación que afecte o pueda afectar, transformar o modificar el patrimonio, se registra en contabilidad en su correspondiente cuenta.

Procedimientos Contables: son aquellos procesos, secuencias de pasos e instructivos que realizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad.

Relación de cuentas por pagar: listado del monto que se debe a cada proveedor en un punto dado en el tiempo; se prepara directamente del archivo maestro de cuentas por pagar.

Tasas Aduaneras: son las prestaciones pecuniarias que recibe el Estado, como consecuencia de la realización de servicios que afectan en forma especial a los obligados y se hallan vinculados al movimiento de importación y exportación de las mercancías.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presenta la metodología mediante la cual se procedió a lograr los objetivos organizacionales propuestos, estableciendo las fases metodológicas que serán llevadas a cabo para su cumplimiento, así como determinar la técnica que será aplicada para la recolección de información de tipo primario, y la población y muestra que será objeto de estudio, con el fin de lograr diseñar una propuesta que le dé solución al problema planteado. En este sentido, Hurtado y Toro (2007:907), señalan que: “el marco metodológico se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo, la definición de la población sujeta al estudio y la selección de la muestra, diseño de las técnicas e instrumentos de recolección de datos”. Para ello, además, se debe establecer el tipo, diseño y nivel de la investigación para lograr los fines propuestos, detallados a continuación:

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

El tipo de investigación que fue desarrollada, se fundamentó en los denominados proyectos factibles. Al respecto, la Universidad Santa María (2014: 82), señala que el proyecto factible: “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización o grupo social que se ha evidenciado a través de una investigación documental o de campo”, ya que está orientado a buscar una solución viable al problema expuesto, por lo tanto, se diseñaron estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A.

En cuanto al diseño se apoyó en un estudio de campo, en este sentido, Sabino (2008:94), plantea que la investigación de campo: “se basa en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad, garantizando un mayor nivel de

confianza para el conjunto de información obtenida”, ya que el levantamiento de información de tipo primario se realizó directamente en las instalaciones de la empresa en estudio, específicamente en el departamento de operaciones y trámites aduanales.

La investigación tuvo un nivel descriptivo, al respecto señala Sabino (2008:52), que: “la investigación de tipo descriptiva tiene por objeto central, realizar una medición precisa de una o más variables dependientes inmersa en una problemática, para una población definida o una muestra de esta población completa”. Es decir, la investigación tuvo como propósito de describir, analizar y emitir las conclusiones acerca de la problemática existente en cuanto a la necesidad de diseñar las estrategias adecuadas que le dieron solución al problema planteado.

3.2 Fases Metodológicas

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de recepción de las facturas por pagos arancelarios de los clientes de la empresa Servicios y Despachos Neira C.A.

Para realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de recepción de las facturas por pagos arancelarios de los clientes de la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., se requirió establecer la población y muestra que fue objeto de estudio, al respecto, la población Palella y Martins (2016: 91), indican que: “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones”, a la cual fue dirigida la investigación, estuvo conformada por cinco (5) trabajadores de la empresa antes citada, y la muestra, de acuerdo a Morles (2010:54), afirma que la muestra: “es un subconjunto representativo de un universo o población”, estuvo representada por la totalidad de la población, ya que son los indicados en suministrar información de tipo primario, porque están relacionados con los registros y pagos de las deudas y obligaciones arancelarias de los clientes.

La técnica de recolección de información que fue utilizada fue la encuesta, que de acuerdo a Arias (2016:96), la define: “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en

relación con un tema en particular”, la cual estuvo apoyada de un cuestionario, Tamayo (2017:122), expresa que: “es un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”

El cuestionario estuvo comprendido por diez (10) preguntas de respuestas cerradas tipo dicotómicas con alternativas únicas tipo si-no. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2012:277), opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que: “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas”.

Seguidamente, se aplicó la observación directa, la cual Tamayo (2017:22), la define como: “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Para desarrollar la técnica de observación directa se empleó como instrumento un cuadro de observación que según Tamayo (2017:70), expresa que: “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”, donde se evaluará la presencia o ausencia de ciertas variables que inciden en los procesos de cuentas por cobrar, que han incidido en la problemática expuesta y que afecta la liquidez financiera.

Los resultados obtenidos fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, mediante la técnica de la estadística descriptiva, para utilizados en realizar el desarrollo de las fases metodológicas, desarrollar la propuesta, y establecer las conclusiones de la investigación y recomendaciones a las cuales llegaron las autoras. Por consiguiente, afirma Sabino (2008:99), la técnica de análisis de datos es: “cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información, en este sentido se aplicó el método de estadística descriptiva.

3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos de control de la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa

Servicios y Despachos Neira C.A.

En esta fase, una vez obtenidos los resultados se procedió a la identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos de control de la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., exponiéndolos en una matriz DOFA. De acuerdo a Serna (2008:93), este: “está diseñado para ayudar al estratega a encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio, las oportunidades y amenazas y las capacidades internas, fortalezas y debilidades de la empresa”.

Para cumplir con dicho análisis, se elaboró una matriz de impactos en la que se pueda definir y categorizar de forma precisa cada factor en relación con los procesos antes descritos de la empresa. Esta matriz DOFA, sirvió como herramienta esencial para plantear las debilidades y las fortalezas que el departamento presenta en relación a sus procesos de control, donde al cruzar los factores internos y externos se obtuvieron las estrategias que sustentan la propuesta.

3.2.3. Fase III: Diseño de estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A.

En esta fase se cumple con el tercer objetivo específico, en la cual se desarrolló la propuesta que consistió en estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., para minimizar las debilidades actuales, y lograr realizar su entrega oportuna, de manera que se agilice el proceso de facturación y cobro de los honorarios por los servicios prestados. Para tal propósito, la propuesta fue desarrollada mediante la siguiente estructura: presentación, beneficios, objetivos, desarrollo y factibilidad de la propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados

En el presente capítulo, se exponen los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos seleccionados, los cuales fueron analizados e interpretados, para poder desarrollar las fases metodológicas siguientes, y lograr el objetivo principal de este estudio que consistió en proponer estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A.

4.1.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de recepción de las facturas por pagos arancelarios de los clientes de la empresa Servicios y Despachos Neira C.A.

Esta fase consistirá en efectuar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de recepción de las facturas por pagos arancelarios de los clientes de la empresa Servicios y Despachos Neira C.A. Para tal fin se utilizó, primeramente, una encuesta con el apoyo de un cuestionario, compuesto de diez (10) preguntas dicotómicas de respuesta cerradas con alternativas si-no, aplicado a la muestra comprendida por cinco (5) trabajadores relacionados con los registros y pago de las deudas y obligaciones arancelarios de los clientes, cuyos resultados fueron tabulados en tablas de frecuencias, diagramados en gráficos circulares, analizados e interpretados. Seguidamente, se aplicó un cuadro de observación que permitió detectar la existencia o ausencia de ciertas variables que intervienen en el proceso de seguimiento de la documentación de los clientes de la empresa, los cuales seguidamente se detallan.

a) Análisis del instrumento el cuestionario

1.- ¿Tiene usted conocimiento si se ha hecho frecuente la recepción de documentación arancelaria de manera tardía que pueda atrasar la facturación que se emite a los clientes?

Tabla 1.- Entrega tardía de la documentación arancelaria.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Méndez y Viña (2020)

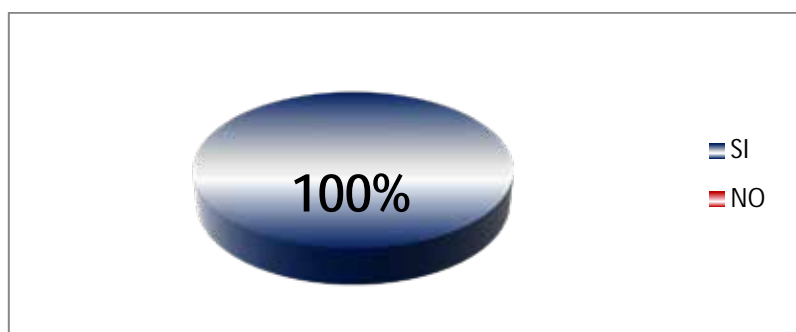


Gráfico 1.- Entrega tardía de la documentación arancelaria.

Fuente: Méndez y Viña (2020)

Análisis

Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados expuso, que no hacen entrega oportuna de la documentación arancelaria por lo que atrasa la emisión de facturación a los clientes. Cabe señalar que la documentación arancelaria es de suma necesidad para realizar la emisión de facturas a los clientes, es por ello que el retraso en la recepción de dicha documentación hace más lento el proceso de facturación y por ende la cobranza de los gastos incurridos a nombre de los clientes de la empresa.

2.- ¿Considera usted que el retardo de la facturación pueda afectar la liquidez financiera de la empresa?

Tabla 2.- Afectación de la liquidez financiera.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Méndez y Viña (2020)

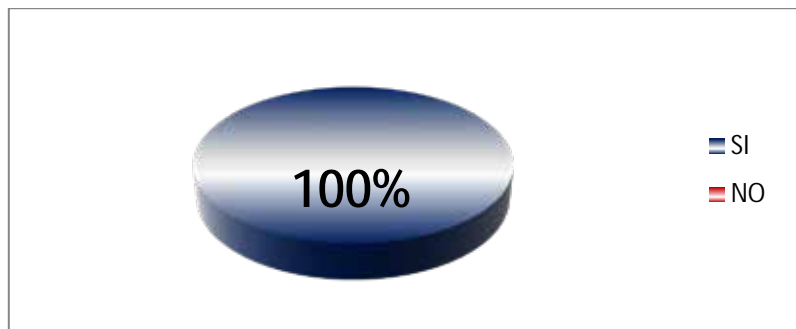


Gráfico 2.- Afectación de la liquidez financiera.

Fuente: Méndez y Viña (2020)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, que el retardo de la facturación puede afectar la liquidez financiera de la empresa. Es necesario señalar que, el retraso en la facturación por gastos de reembolsos implica erogaciones de dinero a cuenta de terceros de manera anticipada, por lo que al ocurrir retrasos en la facturación que validen la exigencia del cobro de dichos gastos puede comprometer la liquidez financiera de la empresa, debido que utiliza su propio capital de trabajo para financiera las importaciones de terceros (sus clientes).

3.- ¿Sabe usted si se le hace seguimiento a la documentación arancelaria pendiente por recibir?

Tabla 3.- Seguimiento de la documentación arancelaria.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Méndez y Viña (2020)

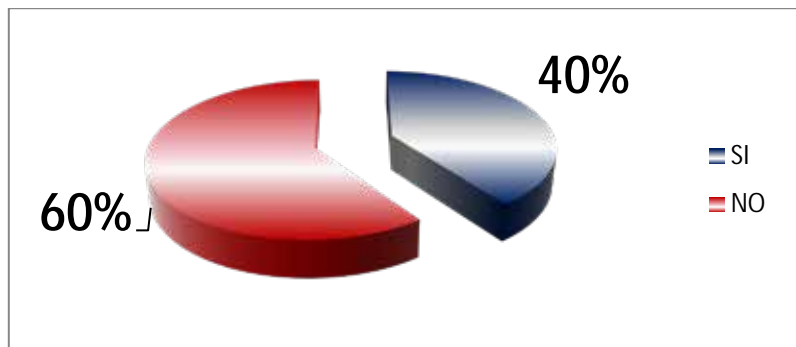


Gráfico 3.- Seguimiento de la documentación arancelaria.

Fuente: Méndez y Viña (2020)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el sesenta por ciento (60%) de los encuestados expresa, que no se le hace seguimiento a la documentación arancelaria pendiente por recibir, mientras que el cuarenta por ciento (40%) expresa que no se le hace. Cabe destacar que, es de suma importancia hacer seguimiento a la documentación arancelaria pendiente por recibir, así como mantener un control de esta, con la finalidad de evitar retrasos en la emisión de facturación a los clientes u omisiones por falta de control de la documentación pendiente por recibir.

4.- ¿Tiene usted conocimiento si se envían de manera electrónica notificaciones para recordar la solicitud de la documentación arancelaria y retenciones a los proveedores?

Tabla 4.- Envío electrónico de notificaciones de recordatorio.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Méndez y Viña (2020)

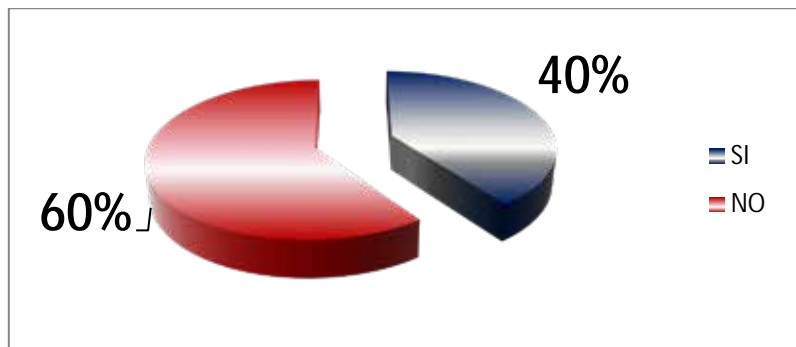


Gráfico 4.- Envío electrónico de notificaciones de recordatorio.

Fuente: Méndez y Viña (2020)

Análisis

El sesenta por ciento (60%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, de acuerdo al presente gráfico, que no se envían de manera electrónica notificaciones para recordar la solicitud de la documentación arancelaria y retenciones a los proveedores, por su parte, el cuarenta por ciento (40%) restante respondió afirmativamente. Los envíos de notificaciones de recordatorio de manera electrónica dan a los proveedores un aviso de manera rápida y deja constancia del seguimiento de la documentación arancelaria faltante. Además, permite al proveedor tener presente en sus pendientes esta actividad, así como el detalle de la información que se está solicitando de manera rápida y fácil.

5.- ¿Sabe usted si se lleva un registro de la documentación arancelaria pendiente por recibir de cada expediente?

Tabla 5.- Registro de la documentación arancelaria pendiente.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Méndez y Viña (2020)

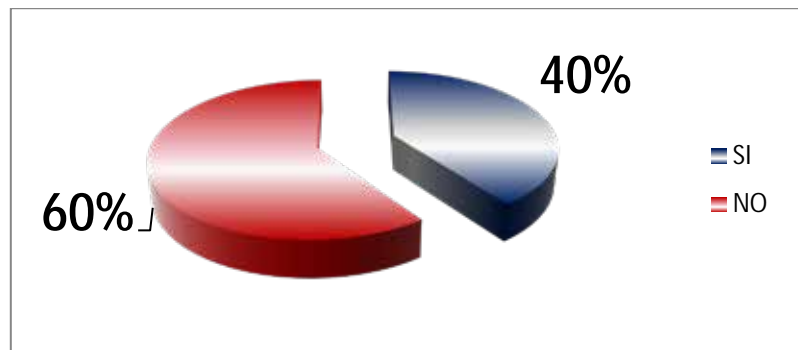


Gráfico 5.- Registro de la documentación arancelaria pendiente.

Fuente: Méndez y Viña (2020)

Análisis

En el presente gráfico, se puede observar que el sesenta por ciento (60%) de los encuestados, respondió negativamente, indicando que no se lleva un registro de la documentación arancelaria pendiente por recibir de cada expediente, mientras que el cuarenta por ciento (40%) respondió afirmativamente. Tal como se señaló en análisis anteriores, es necesario contar con un registro organizado de la documentación arancelaria correspondiente a cada expediente, con la finalidad de controlar cuales documentos se necesitan y hacer seguimiento oportuno, además para evitar posibles omisiones, errores e inconvenientes que atrasen o afecten la emisión de facturación a los clientes.

6.- ¿Tiene usted conocimiento si se ha asignado una persona responsable de hacer seguimiento de la documentación arancelaria de las retenciones de los proveedores hasta su recepción?

Tabla 6.- Asignación de responsable designado para seguimiento.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Méndez y Viña (2020)

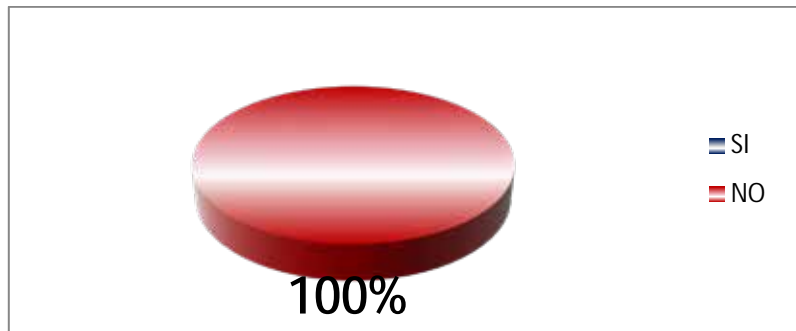


Gráfico 6.- Asignación de responsable designado para seguimiento.

Fuente: Méndez y Viña (2020)

Análisis

Ante esta interrogante, de acuerdo al presente gráfico, el cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió negativamente, debido a que considera que no se ha asignado una persona responsable de hacer seguimiento de la documentación arancelaria de las retenciones de los proveedores hasta su recepción. La asignación de un responsable del seguimiento de la documentación arancelaria faltante, permite que se haga de manera ordenada y continua el seguimiento a los proveedores, además evita conflictos por solicitar varias personas el mismo documento o solicitar un soporte que haya sido suministrado con anterioridad a otro trabajador del área. Es por ello que, siempre es mejor segregar las funciones y designar a un responsable que mantenga la documentación ordenada a medida que la va recibiendo y gestione la solicitud de información pendiente por recibir.

7.- ¿Considera usted que el no entregar a tiempo a los clientes las constancias de retención de impuestos emitidas por los proveedores les puede afectar al momento de realizar las declaraciones y pagos de los mismos?

Tabla 7.- Afectación por entrega tardía de constancia de retención de impuesto.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Méndez y Viña (2020)

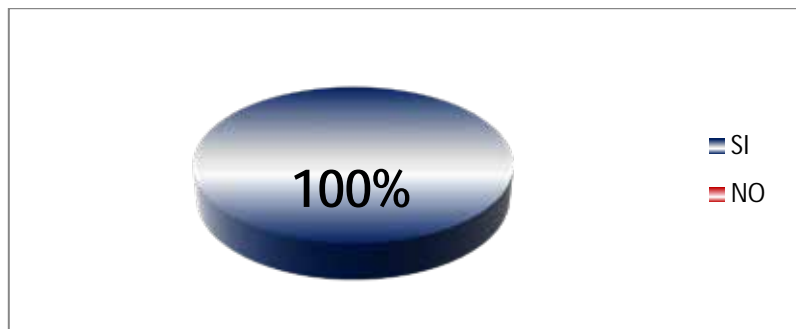


Gráfico 7.- Afectación por entrega tardía de constancia de retención de impuesto.

Fuente: Méndez y Viña (2020)

Análisis

De acuerdo al presente gráfico, ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados expresó, que el no entregar a tiempo a los clientes las constancias de retención de impuestos emitidas por los proveedores les puede afectar al momento de realizar las declaraciones y pagos de los mismos. Cabe señalar que, los proveedores requieren contar de manera oportuna con los comprobantes de retención de impuestos, con la finalidad de conocer el monto total que les haya sido retenido para descontar de la declaración y posterior pago de impuestos, así como para sustentar los montos informados ante una eventual fiscalización.

8.- ¿Cree usted que el no entregar a tiempo la documentación arancelaria y las retenciones a los clientes podría deteriorar las relaciones y confianza con la empresa?

Tabla 8.- Deterioro de las relaciones comerciales.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Méndez y Viña (2020)

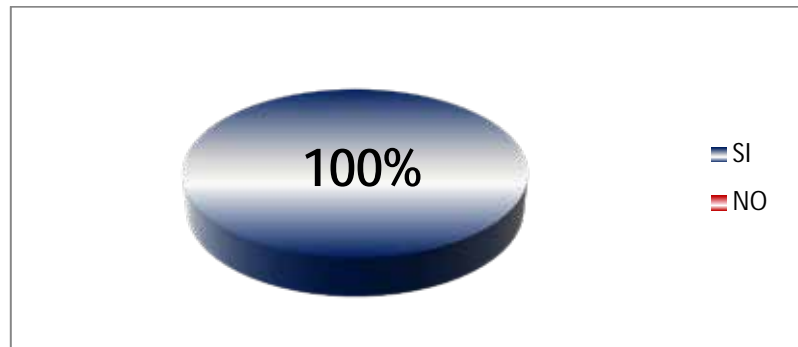


Gráfico 8.- Deterioro de las relaciones comerciales.

Fuente: Méndez y Viña (2020)

Análisis

En el presente gráfico, se observa que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados expresa, que el no entregar a tiempo la documentación arancelaria y las retenciones a los clientes podría deteriorar las relaciones y confianza con la empresa. Para mantener unas buenas relaciones e imagen corporativa con los clientes, es necesario cumplir de manera oportuna con todas las obligaciones que se tienen con los mismos, para evitar descontento en el desarrollo de las actividades comerciales y desconfianza. Es por ello que, surge la necesidad de establecer plazos para la entrega de documentación y cumplirlos, así el cliente se puede planificar y la empresa mantiene las relaciones comerciales de manera amistosa con sus clientes.

9.- ¿Considera usted que se deba asignar una persona responsable para el seguimiento y recepción de la documentación arancelaria y comprobantes de retención de los clientes?

Tabla 9.- Asignación de responsable para seguimiento y recepción.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Méndez y Viña (2020)

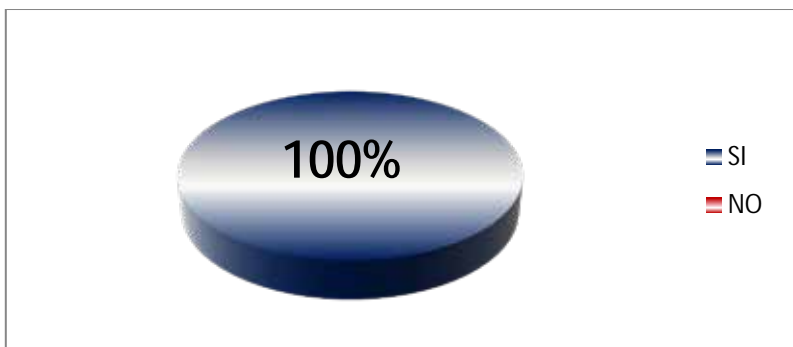


Gráfico 9.- Asignación de responsable para seguimiento y recepción.

Fuente: Méndez y Viña (2020)

Análisis

Se puede observar que, ante esta interrogante, el cien por ciento (100%), de los encuestados, expresa que se deba asignar una persona responsable para el seguimiento y recepción de la documentación arancelaria y comprobantes de retención de los clientes. Cabe señalar que, mediante la asignación de un responsable del seguimiento y la recepción de la documentación arancelaria y comprobantes de retención de los clientes permitirá un mayor orden y control de los mismos, debido que evitaría duplicidad u omisión de recordatorios a los proveedores por la información pendiente, así como suministrar de manera oportuna a los clientes los comprobantes de retención.

10.- ¿Cree usted que mediante la implementación de estrategias de control se podría mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A.?

Tabla 10.- Factibilidad Operativa de la Propuesta.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Méndez y Viña (2020)

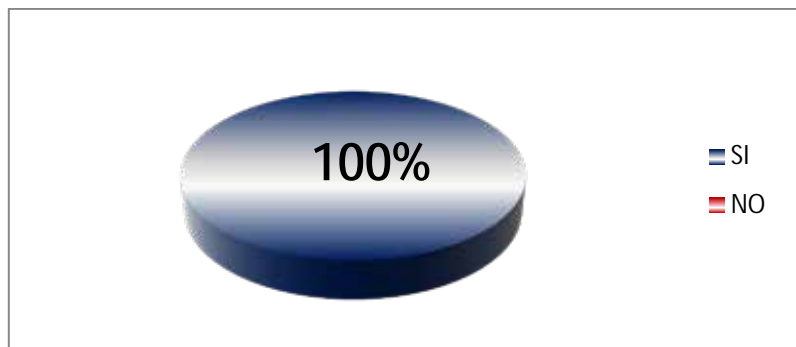


Gráfico 10.- Factibilidad Operativa de la Propuesta.

Fuente: Méndez y Viña (2020)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar, que el cien por ciento (100%) de los encuestados expresa que, mediante la implementación de estrategias de control se podría mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., lo que evidencia un reconocimiento por parte del personal de las debilidades existente sobre la problemática estudiada, y una aceptación de implementar mejoras, aceptando la propuestas para tal fin, lo que le brinda una factibilidad operativa a la misma.

b) Análisis del cuadro de observación

Cuadro 1.- Cuadro de Observación

		Fecha: Agosto de 2020 Empresa: Servicios y Despachos Neira Departamento: Recepción de documentación.	
ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		Ausente	Presente
1	Existencia de un correo electrónico en el área de recepción de documentos arancelarios.		X
2	Capacitación del personal al ingresar al cargo.		X
3	Emisión de notificaciones para solicitar la documentación soporte de las facturas arancelarias.	X	
4	Supervisión del personal del área de recepción de documentos arancelarios.	X	
5	Custodia adecuada de los documentos arancelarios.		X

Fuente: Méndez y Viña (2020)

Al aplicar el cuadro de observación en el departamento de contabilidad de la empresa en estudio, se pudo detectar la presencia y ausencia de ciertas variables que inciden en el proceso de recepción de facturas por pagos arancelarios, entre las cuales se detallan las siguientes:

- Cuentan con la existencia de un correo electrónico en el área de recepción de documentos arancelarios. Es importante que una organización cuente con un correo electrónico único para la recepción de documentación arancelaria, de esta manera se centraliza la información para todos los trabajadores del área de facturación que necesiten tener acceso a dicha documentación.
- Se brinda una capacitación del personal al ingresar al cargo, lo cual genera que el proceso de adaptación al cargo, sea más rápido, además unificar los criterios en virtud de las directrices de la empresa en la manera como deben realizarse las actividades.
- No se emiten notificaciones para solicitar la documentación soporte de las


facturas arancelarias. Es necesario hacer seguimiento a través de notificaciones de recordatorios a los proveedores para que suministren la documentación arancelara pendiente y efectuar así la emisión de factura a los clientes.

- Carece de supervisión del personal del área de recepción de documentos arancelarios. Es necesario que exista un monitoreo constante en las actividades de los trabajadores, a través de una supervisión continua que vele el cumplimiento y desarrollo correcto en función a las políticas de la empresa, esto permitirá corregir las desviaciones, errores u omisiones que se efectúen en el proceso y garantizar la eficiencia en el departamento de administración.
- Cuentan con la custodia adecuada de los documentos arancelarios. Esto permite sustentar la emisión de facturas y suministrara a los clientes la información necesaria relacionada con cada expediente, además de identificar de mejor manera cuales son los documentos pendientes por recibir y evitar que se puedan traspapelar en el proceso.

4.1.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos de control de la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A.

Esta fase consistirá en identificar las debilidades y fortalezas de los procesos de control de la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., mediante el uso de los resultados recopilados en la fase anterior, a través de los instrumentos aplicados, donde se extraerán y serán expuestos en una matriz DOFA, donde surgirán las estrategias que sustentarán el diseño de la propuesta que dará solución al problema planteado, presentada a continuación.

Cuadro 2.- Matriz DOFA

	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	<p>F1 Se capacita al personal al ingresar a su cargo.</p> <p>F2 Cuentan con un correo electrónico en el área de recepción de documentos arancelarios.</p> <p>F3 Existencias de custodia adecuada de los documentos arancelarios.</p> <p>F4 Aceptación del personal de la existencia de un responsable para el seguimiento y recepción de la documentación arancelaria y comprobantes de retención de los clientes.</p> <p>F5 Disposición del personal en implementar la propuesta.</p>	<p>D1 Recepción tardía de la documentación arancelaria.</p> <p>D2 Emisión tardía de la facturación a los clientes.</p> <p>D3 Afectación de la liquidez financiera de la empresa.</p> <p>D4 No se hace seguimiento continuo a la documentación arancelaria pendiente por recibir.</p> <p>D5 No se envían notificaciones electrónicas de manera constante para recordar a los proveedores el envío de la documentación arancelaria pendiente.</p> <p>D6 No todo el personal está enterado del registro que se lleva de la documentación arancelaria pendiente.</p> <p>D7 No existe un responsable del seguimiento de la documentación arancelaria pendiente.</p> <p>D8 No se entrega de forma oportuna las constancias de comprobantes de retención de los proveedores.</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
<p>O1 Estrategias de control como herramienta gerencial.</p> <p>O2 Existencia de correos electrónicos.</p> <p>O3 Amplia cartera de clientes requiriendo servicios aduaneros.</p> <p>O4 Necesidad de los clientes de cumplir con las obligaciones contables y tributarias en la importación de mercancías.</p>	<p>F5O1 Diseñar estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A.</p>	<p>D5 D77O1 Establecer un responsable del seguimiento de la documentación arancelaria pendiente y envío de notificaciones de recordatorio a través de medios electrónicos.</p>
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
<p>A1 Riesgo de perder clientes por descuento.</p> <p>A2 Riesgo de sanciones a proveedores por no disponer de los comprobantes de retención de impuesto.</p> <p>A3 Deterioro de la imagen de la empresa frente a sus clientes.</p> <p>A4 Riesgo de omisión de facturación por descontrol de la documentación arancelaria pendiente.</p>	<p>F2F3A1A2 Hacer seguimiento de la documentación arancelaria faltante a través de correos electrónicos, centralizando la información y manteniendo la custodia física de manera organizada, para emitir la facturación de manera oportuna.</p>	<p>D5D8A2A33 Difundir a los clientes y proveedores las normativas de entrega de la documentación arancelaria y comprobantes de retención de impuesto para el registro oportuno de las operaciones.</p>

Fuente: Méndez y Viña (2020)

4.1.3. Fase III: Diseño de estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira

C.A.

En esta fase se desarrolló la propuesta que dio solución al problema planteado el cual consistió en el diseño de estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., de manera que se logró brindar un conjunto de herramientas al personal para que optimice su desempeño y realice la emisión oportuna de las facturas con la documentación arancelaria que la sustente, de manera que se mejorare la liquidez financiera de la empresa y mejorar las relaciones comerciales con los clientes y proveedores involucrados en este proceso.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la Propuesta

Los registros contables en una empresa son esenciales para su éxito, ya que, además de ayudar en la toma de decisiones estratégicas, es la manera de evaluar constantemente el estado de sus finanzas y garantizar su rentabilidad. Para ello, se requiere tener todos los soportes de las operaciones que ella efectúa para poder clasificarlas, registrarlas y resumirlas, y luego presentarlas en sus estados financieros.

En este sentido, las empresas requieren de procesos efectivos para lograr mantener en orden y recibir en los distintos departamentos que la conforman, toda la documentación que respalda las operaciones de manera oportuna, realizar sus registros, y emitir reportes confiables. Una de esas actividades es la de la nacionalización de productos importados y exportados, donde se debe registrar los gastos arancelarios, junto a los demás costos, y establecer el costo total del producto y el precio con que se van a vender, en el caso de las importaciones, por lo tanto, aquellas empresas que solicitan servicios de nacionalización, a aquellas empresas consideradas como agentes aduanales, suelen prestar estos servicios para dedicarse a toda la tramitación desde que se recibe la mercancía en el puerto, hasta su entrega en los almacenes, y posteriormente cobrar por tales servicios.

Tal es el caso de la empresa en estudio Servicios y Despachos Neira C.A., donde se ha enfocado este estudio, la cual presenta debilidades en sus procesos de recepción de la documentación que respalda los gastos aduanales y tributarios que se les ha pagado a los proveedores de sus clientes, que llegan con retardos, y como el cliente paga ciertos anticipos para poder cubrir los trámites aduanales, se requiere recolectar toda la documentación necesaria, de manera que se descuenten los gastos, y se rebaje el restante de lo adelantado a la factura de cobro emitida por la

empresa en arriba citada. Por lo tanto, si no se hace seguimiento de la recepción de toda la documentación su retardo genera que la empresa cobre tarde el pago de la factura de servicios emitida.

Bajo este contexto, se requirió realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de recepción de las facturas por pagos arancelarios de los clientes de la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., mediante el análisis de los resultados de las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicada, donde se pudieron detectar ciertas debilidades en sus procesos, tales como recepción tardía de la documentación arancelaria, lo que genera una emisión lenta de la facturación a los clientes, afectando la liquidez financiera de la empresa.

Todo ello, debido a que no se hace seguimiento continuo a la documentación arancelaria pendiente por recibir y no se envían notificaciones electrónicas de manera constante para recordar a los proveedores el envío de la misma y elaborar los expedientes respectivos. Por su parte, no todo el personal está enterado del registro que se lleva de la documentación arancelaria pendiente. Asimismo, se observó que no existe un responsable del seguimiento de la documentación arancelaria pendiente, y no se entrega de forma oportuna las constancias de comprobantes de retención de los proveedores.

Como consecuencia, se proponen estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., con la finalidad de hacer seguimiento continuo de la documentación de los clientes, entregar oportunamente, y generar el cobro en los lapsos establecidos permitiendo, además, poder fortalecer la liquidez financiera y cubrir sus gastos operativos.

5.2. Beneficios de la Propuesta

La presente propuesta consiste en estrategias de control con las cuales la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., podrá mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por lo tanto, podrá emitir y cobrar sus facturas de manera oportuna para poder cubrir sus gastos y efectuar su operatividad de manera efectiva, sin afectar su

liquidez financiera.

Por otro lado, el personal podrá optimizar su desempeño laboral en la ejecución de sus actividades, ya que al establecer controles internos se garantiza que cumplan con los procedimientos, normativas y políticas establecidos, se haga seguimiento a la documentación, se mejore las comunicaciones con los proveedores, y se logre entregar al cliente, junto con la factura de cobro a tiempo, al hacer el respectivo seguimiento, podrá detectar posibles desviaciones e implementar los correctivos necesarios.

Asimismo, sirve la propuesta a otras empresas que tengan problemática similar y que requieran mejorar sus procesos en el área de importaciones, de manera que será un aporte social muy importante. Finalmente, las autoras podrán ampliar sus conocimientos académicos y profesionales en el campo laboral, al obtener su título de licenciatura como Contador Público, motivo por el cual fue elaborado el presente estudio.

5.3. Objetivos de la Propuesta

5.3.1. Objetivo General


Diseñar estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A

5.3.2. Objetivos Específicos de la Propuesta

- Designar un responsable del seguimiento de la documentación arancelaria pendiente y envío de notificaciones de recordatorio a través de medios electrónicos.
- Establecer las actividades para hacer seguimiento de la documentación arancelaria faltante a través de correos electrónicos, centralizando la información y manteniendo la custodia física de manera organizada, para emitir la facturación de manera oportuna.
- Difundir a los clientes y proveedores las normativas de entrega de la

documentación arancelaria y comprobantes de retención de impuesto para el registro oportuno de las operaciones.

5.4. Desarrollo de la Propuesta

	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA MEJORAR LA RECEPCIÓN DE FACTURAS POR PAGOS ARANCELARIOS POR LA EMPRESA SERVICIOS Y DESPACHOS NEIRA C.A.</p>
<p>Fuente: Méndez y Viña (2020)</p>	

En el presente estudio, se desarrolló la propuesta que consiste en diseñar estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., con la finalidad de realizar adecuadamente el proceso de pago a proveedores de manera oportuna, y solicitar la documentación soporte con la finalidad de cumplir con las obligaciones arancelarias contraídas, y recolectar la documentación pertinente que respalde los servicios prestados, y poder generar la factura de cobro, a tiempo y entregar al cliente, de manera que se pueda recibir el pago en los lapsos acordados, ya que al recortar el tiempo de entrega, más rápido será el mismo. Por lo tanto, es necesario minimizar las debilidades y amenazas encontradas y potenciar las fortalezas internas de la empresa, aprovechando las oportunidades del medio, para lo cual se proponen las siguientes estrategias:

5.4.1 Objetivo 1.- Designación de un responsable del seguimiento de la documentación arancelaria pendiente y envío de notificaciones de recordatorio a través de medios electrónicos.

La presente estrategia está orientada a la designación de un responsable del seguimiento de la documentación arancelaria pendiente y envío de notificaciones de recordatorio a través de medios electrónicos a los proveedores, para la entrega de entrega de toda la documentación, armando un expediente y revisando que se reciba lo siguientes documentos:

- Factura del proveedor origen.
- B/L (Bill of Lading).
- Lista de empaque.
- DAI (Declaración Anticipada Informativa) que sea entregada 48 horas antes de la llegada del barco a Bolipuertos S.A.
- DUA (Declaración Única de Aduanas)
- Planilla de pago de Impuestos arancelarios.
- Factura del proveedor de transporte.
- Comprobante de retención del IVA e ISLR.

En este sentido, se delega al analista de logística encargado de la nacionalización de la mercancía, al cual se le asignan los clientes que estarán bajo su responsabilidad durante todo el proceso, que emita la factura de cobro, proceda a la entrega al cliente, haga seguimiento del cobro de la factura al cliente hasta la recepción de los comprobantes de pago y realice la entrega al departamento de contabilidad para el registro de la cobranza.

5.4.2. Objetivo 2.- Establecimiento de las actividades para hacer seguimiento de la documentación arancelaria faltante a través de correos electrónicos, centralizando la información y manteniendo la custodia física de manera organizada, para emitir la facturación de manera oportuna.

La siguiente estrategia, consiste en hacer seguimiento de la documentación arancelaria faltante a través de correos electrónicos, centralizando la información y manteniendo la custodia física de manera organizada, para emitir la facturación de manera oportuna. Para ello, se debe saber que, al momento que el proveedor embarca la mercancía en los contenedores, en el caso de los clientes de la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., que pueden ser estándar de 20´ o de 40´, de acuerdo a sus necesidades de cada uno de ellos, se procede al llenado de los mismos, y se emite la factura comercial del proveedor de origen

Posteriormente, en el barco encargado del transporte de los contenedores de

mercancía, genera lo que se le conoce como el BL (Bill of Lading), que es el conocimiento de embarque, el cual es un documento que se emplea en el transporte marítimo, emitido por el naviero o el capitán del buque, que sirve para acreditar la recepción o carga a bordo de las mercancías a transportar, en las condiciones consignadas. Suelen emitirse tres originales y varias copias no negociables.

Aunado a ello, se emite la lista de empaque, donde se establece el contenido de la mercancía, esta lista sirve para garantizar al exportador que durante el traslado de sus mercancías se tendrá un documento que identifique el embarque completo, de esta manera y en caso de percance se podrá hacer sin dificultad alguna las reclamaciones que correspondan a la compañía de seguros. Esta lista contiene, la cantidad exacta de los artículos contenidos en cada una de las cajas, bultos, envases, o dentro del tipo de embalaje utilizado y los números, marcas y/o símbolos que identifiquen a las mercancías.

Seguidamente, al recibirse la mercancía al llegar al puerto, en el caso de estudio, a la aduana de Puerto Cabello, se procede a la nacionalización de la mercancía, donde la procede a adquirir la siguiente nacionalización: a los efectos al embarcar son los tres documentos básicos Factura de Origen del Proveedor, la Lista de Empaque, y el BL (Bill of Lading).

Las importaciones normalmente están afectas al pago de impuestos, a excepción de aquellas que la legislación establece como exentas, dependiendo del tipo de mercancías o la calidad que ostente el importador. La Agencia de Aduana, emite una Declaración Anticipada Informativa (DAI), es un borrador de la declaración de aduana que tiene los impuestos, los cuales están contenidos en el Arancel Centroamericano de Importación, en el cual se establecen los porcentajes que debe pagar cada una de las mercancías que ingresan al país, aplicándose porcentajes distintos dependiendo del tipo de mercancías, que van desde aquellos productos que están con un 0%, pasando luego a un grupo de mercancías que pagan 5%, 10% y 15%, además tenemos otro grupo de mercancías que pagan 20 y 25%, teniéndose también mercancías que pagan un 30 y 40%.

Posteriormente, se notifica al SENIAT, sobre la mercancía que se recibe del cliente respectivo, que se detalla en la factura de origen del proveedor, con el valor allí descrito, y a la tasa cambiaria al momento de la embarcación y declaración, recibándose por la aduana de Puerto Cabello, con el respectivo código arancelario. Esa notificación debe ser entregada a cuarenta y ocho horas (48) de que llegue la carga a Venezuela, y al llegar la carga se descarga, se procede a realizar la DUA (Declaración Única de Aduana) al tercer (3er) día de llegada la mercancía, que es la declaración definitiva, es allí que se hace el registro y se pagan los aranceles que se detallan en la DUA, donde se emiten una planillas, que la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., procede a pagar en nombre del cliente, ya que para ello, se le ha notificado al cliente, y este ha efectuado un anticipo a la empresa para que proceda a pagar en su nombre todos los impuestos y gastos arancelarios.

Este procedimiento de declaración y pago, se realiza a través del portal del SENIAT, www.seniat.gob.ve, y posteriormente se imprimen las respectivas planillas de pago de impuestos, y se procede a entregar al agente de aduana el tercer (3er) día de llegada la mercancía, los soportes en la agencia de aduana, para solicitar el reconocimiento de la mercancía, el cual verifica que esté en orden las facturas, BL, lista de empaque, pagos de impuestos arancelarios, y aprueba la actividad de reconocimiento que debe ser ejecutado al cuarto (4to) día, donde se verifica que la mercancía recibida esté en orden, van al patio, abren los contenedores, verifican que la mercancía esté bajo las condiciones adecuadas, y lo que declara en la DUA, valida y con esa documentación ya se puede hacer el retiro y hacer entrega al cliente.

Se contacta el transporte que realiza el traslado desde Bolipuertos S.A., hasta los almacenes del cliente, quien también emite una factura, y que es pagada por parte de la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., en nombre del cliente. El transportista lleva el original del pase de salida de la mercancía, junto con copia de la documentación arancelaria para su despacho. Si el proveedor del servicio de transporte es agente de retención del IVA y/o ISLR, se le solicitará el correspondiente soporte de pago, se hará seguimiento hasta su recepción, física, en el caso que sea necesario se contactará con

la persona responsable y se le solicitará su envío por correo electrónico, o por medio de la búsqueda personal por parte del mensajero.

Posteriormente, el personal de la empresa Servicios y Despachos Neira C.A.; específicamente, el analista de logística, debe reunir toda la documentación soporte por expediente, entregar al departamento de facturación para que emita la correspondiente factura de cobro de servicios arancelarios, y se debe hacer entrega de la misma al cliente para que se proceda a efectuar el pago, el próximo día de caja.

Emitirá comunicado al cliente, haciendo de su conocimiento la fecha en que se entregó la documentación (expediente) en sus oficinas, junto a la factura de cobro de servicios, y se solicitará la fecha de pago de la misma. A la fecha indicada por el cliente se verificará que se haya efectuado el pago y procederá a solicitar la documentación soporte, y a entregar al departamento de contabilidad para que proceda a realizar los registros respectivos.

5.4.3 Objetivo 3.- Difusión a los clientes y proveedores de las normativas de entrega de la documentación arancelaria y comprobantes de retención de impuesto para el registro oportuno de las operaciones.

La presente estrategia consiste en la difusión a los clientes y proveedores de las normativas de entrega de la documentación arancelaria y comprobantes de retención de impuesto para el registro oportuno de las operaciones, de esta manera se procederá a enviar notificación vía correo electrónico, a los proveedores, tales como servicio de transporte, para que proceda a la entrega de la documentación correspondiente de la entrega al cliente de la mercancía, y la emisión de su factura de cobro, así como los comprobantes de retención en aquellos que son sujetos pasivos, agentes de retención, para poder obtener la información a tiempo, completar el expediente y proceder a la emisión de la factura de cobro al cliente, le sea entregada y que este proceda al pago de la misma.

También, se notificará al cliente sobre la entrega de la documentación, para que se pueda mejorar el proceso de pago por parte de los clientes, hagan el descuento de

los anticipos, y procedan a efectuar el pago de la factura emitida por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A.; en la menor brevedad posible, ya que de ello depende que la empresa pueda cubrir sus gastos operativos.

5.5. Factibilidad de la Propuesta

El análisis de factibilidad, al cual debe someterse la presente propuesta, que consiste en diseñar estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A, la cual se realiza para así ofrecer una solución al problema presentado en el área de logística aduanera. Antes de desarrollar la propuesta es necesario identificar los recursos necesarios para su puesta en marcha, de forma tal que pueda garantizar su aplicación.

5.5.1 Factibilidad Técnica

Desde el punto de vista técnico la propuesta es viable, debido a que la organización cuenta con la tecnología y los equipos necesarios para la aplicación de supervisión y control, relacionados con los registros y pago de las deudas y obligaciones arancelarias de los clientes.

5.5.2 Factibilidad Operativa

Este tipo de factibilidad, permite conocer los recursos humanos requeridos para llevar a cabo la propuesta. Por lo tanto, desde este punto de vista la empresa en estudio posee el personal necesario, ya que no requiere de cambios en su estructura organizativa, así como el espacio físico y la infraestructura adecuada para llevar a cabo el mismo, por lo que se considera operativamente factible.

5.5.3 Factibilidad Económica

Con respecto, a la factibilidad económica es factible debido a que la empresa cuenta con los recursos financieros necesarios para implantar las estrategias propuestas, ya que se debe considerar, que todo proceso de mejora implica la inclusión de

actividades orientadas a optimizar las tareas actuales de una organización, donde en algunos casos son requeridos recursos económicos para su costeo. Sin embargo, en el caso de la propuesta para la empresa en estudio, no se generan costos adicionales, significativos debido a que esta empresa cuenta con recursos humanos, tecnológicos y materiales para implementar las estrategias sugeridas en esta investigación.

CONCLUSIONES

El control interno es un proceso integrado a las operaciones, efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes: confiabilidad de la información; eficiencia y eficacia de las operaciones; cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas y control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

Por lo tanto, es indispensable que los trabajadores se sientan copartícipes del sistema que se diseñe y cada uno sepa cómo tributa al control interno mediante sus responsabilidades y los medios que posee para cumplirlas. Este objetivo se puede lograr a través de un eficiente programa de información y capacitación a todo el personal sobre la resolución y la nueva forma de pensamiento a desarrollar.

El control interno busca que se logre la confiabilidad de la información, es por ello, que este propósito hay que lograrlo no sólo de la información contable financiera como se acostumbraba, sino de toda la información que se genera a lo largo y ancho de la entidad. Para lograr este objetivo será necesario hacer un diseño eficiente de los canales para la información y la comunicación alrededor de ella, y tener definidos cuáles serán los indicadores de calidad (si es oportuna, clara, directa, etc.) para evaluar la misma.

Un fin importante en el diseño de estos canales es eliminar la duplicidad de información que hoy se genera y que hace engorroso y burocrático el trabajo en algunas áreas. Con relación a la información contable y financiera y la elaboración de los estados financieros, se mantienen las regulaciones establecidas en las Normas Contables vigentes.

En cuanto a la eficiencia y eficacia de las operaciones, es indispensable para el logro de este objetivo tener bien definidos los ciclos de operaciones de la entidad (es

decir, cuáles son las operaciones y en qué área comienzan y en cuál área terminan), y los procedimientos que se generan en cada ciclo; estos procedimientos quedarán establecidos en el “Manual de Procedimientos” de la organización que será elaborado o actualizado si ya se posee, y la responsabilidad que tiene el trabajador en hacer cumplir un procedimiento o parte de éste quedará explícito en el “diseño del puesto de trabajo” que él ocupa; por tanto, es necesario establecer cuáles son los indicadores con los que vamos a evaluar cómo se ha desempeñado cada área y cada trabajador.

Con todo lo anterior se logra, en primer lugar, organizar el trabajo en la entidad a través de la definición de los ciclos y los procedimientos de trabajo que hay que cumplir en cada ciclo; y en segundo lugar, tener establecidos niveles claros de responsabilidad y autoridad así como el contenido de trabajo para cada puesto.

Cabe señalar, que el control interno tiene gran importancia dentro de los procesos contables, ya que se requiere que todo registro tenga la documentación soporte correspondiente, para que la sustente, por lo tanto, se debe mantener procesos eficientes para que se reciba toda esa documentación que respalda las operaciones y que los registros se hagan a tiempo, y generar reportes confiables para la toma de decisiones y emisión de los estados financieros.

Tras las implicaciones anteriores, el presente estudio estuvo orientado en la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., la cual presenta problemas en cuanto a la recepción de la documentación de nacionalización, para armar los expedientes y poder emitir las facturas de cobro de los servicios prestados, para lo cual se realizó un diagnóstico de la situación actual de los procesos de recepción de las facturas por pagos arancelarios de los clientes, a través de la aplicación de las técnicas de recolección de datos seleccionadas, lográndose el primer objetivo específico de la investigación.

Seguidamente, los resultados obtenidos fueron expuestos en una matriz DOFA donde se pudo realizar la identificación las debilidades y fortalezas de los procesos de control de la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa, cumpliéndose el segundo objetivo específico de este estudio, donde se puede señalar que entre las debilidades encontradas se observaron, que se genera una recepción tardía de la

documentación arancelaria, lo que ocasiona una emisión con retraso de la facturación a los clientes, afectando la liquidez financiera de la empresa.

Todo ello, debido a que no se hace seguimiento continuo a la documentación arancelaria pendiente por recibir, además, no se envían notificaciones electrónicas de manera constante para recordar a los proveedores el envío de la documentación arancelaria pendiente. Por su parte, no todo el personal está enterado del registro que se lleva de la documentación arancelaria pendiente. Asimismo, se observó que no existe un responsable del seguimiento de la documentación arancelaria pendiente, y no se entrega de forma oportuna las constancias de comprobantes de retención de los proveedores.

Se concluye, que se logró el objetivo principal de la investigación ya que se logró proponer estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., con la finalidad de hacer seguimiento continuo de la documentación de los clientes, entregar oportunamente, y generar el cobro en los lapsos establecidos permitiendo, además, poder fortalecer la liquidez financiera y cubrir sus gastos operativos.

RECOMENDACIONES

Basándose en el estudio efectuado a través de la presente investigación, y luego del análisis y observación directa de los procesos de control de la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., se recomiendan las siguientes acciones:

- Conjuntamente con la gerencia de administración, se recomienda hacer una revisión exhaustiva de las políticas, normas y procedimientos establecidos a nivel administrativo, especialmente los de la recepción de facturas por pagos arancelarios; esto con el fin de juzgar las actualizaciones, o modificaciones pertinentes que permitan la optimización de los mismos y lograr una mayor eficiencia y eficacia en las actividades.
- Asimismo, se sugiere mantener actualizado a todo el personal administrativo a través de cursos, charlas y adiestramientos, que permitan mantener un criterio unificado y formal de las actividades inherentes a la recepción de facturas por pagos arancelarios.
- Aprovechar los sistemas tecnológicos disponibles en la empresa Servicios y Despachos Neira C.A., tales como el Software Administrativo, para que a través de un equipo Multidisciplinario (Departamentos de Administración, Producción y Sistemas) generen herramientas digitales, que permitan el registro y monitoreo constante la documentación; por ejemplo la visualización de las bases de datos a través de consultas por Tablas Dinámicas.
- Adicionalmente, se recomienda calcular a través del análisis de las actividades implicadas, los tiempos máximos y mínimos entre la generación, entrega, y subsecuente cobro; a fin de conocer cuál es el tiempo promedio que se debe manejar, y apegarse a que cada expediente se ciña a

este (evitando demoras innecesarias) y no se afecte la entrega y cobro de la factura de los clientes.

- A tal efecto, se debería crear un indicador de eficiencia en cuanto a la entrega de los expedientes al cliente y la facturación soporte, para permitir medir cuál es el nivel de éxito con el que se llevan a cabo mensualmente estas acciones; asimismo tener el mismo para cuantificar el rendimiento del personal que interviene, como parte de su evaluación.
- Finalmente, de forma anual generar, analizar y compartir a todo el departamento de trámites aduanales la información del rendimiento general obtenido en cuanto a la entrega de la documentación arancelaria a los clientes y el cobro de los servicios; de este modo se obtendrán las conclusiones al respecto y se pueden plantear nuevas ideas y/o acciones correctivas en caso de que sea necesario.

REFERENCIAS

- Alberto, Rosemary y González, Fabiana (2016). **Propuesta de estrategias de control interno para el ciclo de compras-cuentas por pagar-pagos de la empresa "L.H.R. Industrial Supply C.A. ubicada en Valencia, Estado Carabobo.** Universidad de Carabobo. Campus Bárbula, Estado Carabobo, Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Arias, Fidias (2016). **El Proyecto de Investigación.** 5 Edición. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Azuaje, Carlos (2012). **Derecho Aduanero.** 2ª Edición. [Documento en línea]. Disponible en: https://www.academia.edu/31535018/DERECHO_ADUANERO_CARLOS_AZUAJE_SEQUERA. [Consulta 2020, mayo 15]
- Avila, Antonio (2008). **Transporte de Larga Distancia.** 5ª Edición. Madrid. España: **Editorial: Elearnring S.L.**
- Brito, Génesis y Medina, Ivanny (2020). **Estrategias operativas para mejorar la gestión de cuentas por pagar a proveedores de la empresa Asociación Cooperativa DSMC NADIOR R.L.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela. Trabajo de grado no publicado.
- Cárdenas, Miguel (2008). **El Enfoque de sistemas. Estrategias para su implementación.** Colombia: Editorial Limusa.
- Contreras, Esteller y Villamizar, Hermes (2019). **Lineamientos estratégicos para mejorar los procesos de cuentas por pagar de la empresa CONTENCO C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Chapman, William (2005). **Procedimientos de Auditoría, Control Interno.** 1ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Editorial Abeledo Perrot. Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal.
- Estupiñán, Rodrigo (2013). **Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales.** 2ª Edición. Bogotá, Colombia: Editorial ECOE Ediciones.
- Gómez, Sandra (2018). **El sistema de control interno de cuentas por pagar**

comerciales y su influencia en los egresos de fondos de la empresa Herramientas y Accesorios Sac de Lima Metropolitana año 2017. Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú: Trabajo de grado no publicado.

Hernández, Rodrigo Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2012). **Metodología de la investigación.** 6ta Edición. México: Editorial Mc-Graw Hill Interamericana S.A.

Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios.** 2ª Edición. Caracas, Venezuela: Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, SA.

Jaramillo, Ledy (2017). **Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017.** Universidad Privada Norbert Wiener. Lima. Perú: Trabajo de grado no publicado.

Morles, Alfredo (2010), **Metodología de la Investigación.** 1ª Edición. Venezuela: Editorial Edición Sapiens, Universidad pedagógica.

Palella, Santa, Martins Feliberto (2016). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador

Rivas, Hayle (2010). **Legislación Aduanera.** 3ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial de la Universidad Católica Andrés Bello.

Sabino, Carlos (2008). **El proceso de investigación.** 3ª Reimpresión. Venezuela: Ediciones Lumen/Humanitas.

Serna, Humberto (2008). **Gerencia Estratégica.** 10ª Edición. Bogotá, Colombia. Editorial 3R Editores.

Tamayo y Tamayo, Mario (2017). **El proceso de la investigación científica.** 4ª Edición. México: Ediciones Limusa.

Universidad Santa María (2014), **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías.** 1ª Edición. Caracas. Venezuela.

ANEXOS



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

CUESTIONARIO

Estimado señor
Gerente de Logística Aduanera

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar estrategias de control para mejorar la recepción de facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de grado universitario. Por lo que, la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.


Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO A

CUESTIONARIO

		ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA MEJORAR LA RECEPCIÓN DE FACTURAS POR PAGOS ARANCELARIOS POR LA EMPRESA SERVICIOS Y DESPACHOS NEIRA C.A.	
ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		SI	NO
1	¿Tiene usted conocimiento si se ha hecho frecuente la recepción de documentación arancelaria de manera tardía que pueda la facturación que se emite a los clientes?		
2	¿Considera usted que el retardo de la facturación pueda afectar la liquidez financiera de la empresa?		
3	¿Sabe usted si se le hace seguimiento a la documentación arancelaria pendiente por recibir?		
4	¿Tiene usted conocimiento si se envían de manera electrónica notificaciones para recordar la solicitud de la documentación arancelaria y retenciones a los proveedores?		
5	¿Sabe usted si se lleva un registro de la documentación arancelaria pendiente por recibir de cada expediente?		
6	¿Tiene usted conocimiento si se ha asignado una persona responsable de hacer seguimiento de la documentación arancelaria de las retenciones de los proveedores hasta su recepción?		
7	¿Considera usted que el no entregar a tiempo a los clientes las constancias de retención de impuestos emitidas por los proveedores les puede afectar al momento de realizar las declaraciones y pagos de los mismos?		
8	¿Cree usted que el no entregar a tiempo la documentación arancelaria y las retenciones a los clientes podría deteriorar las relaciones y confianza con la empresa?		
9	¿Considera usted que se deba asignar una persona responsable para el seguimiento y recepción de la documentación arancelaria y comprobantes de retención de los clientes?		
10	¿Cree usted que mediante la implementación de estrategias de control se podría mejorar la recepción de		

	facturas por pagos arancelarios por la empresa Servicios y Despachos Neira C.A.?		
--	---	--	--

Fuente: Méndez y Viña (2020)

ANEXO B

Tabla 11. Resumen de Frecuencias

PREGUNTAS ÍTEM	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS ABSOLUTAS		ALTERNATIVA / FRECUENCIAS RELATIVAS	
	SI	NO	SI	NO
1	5	0	100%	0%
2	5	0	100%	0%
3	2	3	40%	60%
4	2	3	40%	60%
5	2	3	40%	60%
6	0	5	0%	100%
7	5	0	100%	0%
8	5	0	100%	0%
9	5	0	100%	0%
10	5	0	100%	0%

Fuente: Méndez y Viña (2020)

Cuadro 1.- Cuadro de Observación

		Fecha: Agosto de 2020 Empresa: Servicios y Despachos Neira Departamento: Recepción de documentación.	
ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		Ausente	Presente
1	Existencia de un correo electrónico en el área de recepción de documentos arancelarios.		
2	Capacitación del personal al ingresar al cargo.		
3	Emisión de notificaciones para solicitar la documentación soporte de las facturas arancelarias.		
4	Supervisión del personal del área de recepción de documentos arancelarios.		
5	Custodia adecuada de los documentos arancelarios.		

Fuente: Méndez y Viña (2020)